

Serie 2017

Qualifikationsverfahren
Hotelfachfrau EFZ
Hotelfachmann EFZ

Berufskennnisse

Pos. 3 Werterhaltung, Materialkunde

Name

Vorname

Kandidatennummer

Datum

- Zeit** 60 Minuten für 21 Aufgaben.
- Hilfsmittel** Es sind keine Hilfsmittel erlaubt.
- Elektronische Geräte** Mobiltelefone oder andere elektronische Geräte müssen ausgeschaltet abgegeben werden.
- Schreibinstrumente** Erlaubt sind Kugelschreiber oder nichtlösliche Filzstifte.
Nicht erlaubt sind Bleistifte oder lösliche (korrigierbare) Tintenschreiber.
- Bewertung** Die erreichbare Punktezahl ist aufgeführt.
Überzählige Antworten werden nicht bewertet.
- Formulierung w/m** Die männliche Form ist in der weiblichen enthalten.

Notenskala

Maximale Punktezahl: 73

69,5 – 73,0	Punkte	=	Note 6
62,5 – 69,0	Punkte	=	Note 5,5
55,0 – 62,0	Punkte	=	Note 5
47,5 – 54,5	Punkte	=	Note 4,5
40,5 – 47,0	Punkte	=	Note 4
33,0 – 40,0	Punkte	=	Note 3,5
26,0 – 32,5	Punkte	=	Note 3
18,5 – 25,5	Punkte	=	Note 2,5
11,0 – 18,0	Punkte	=	Note 2
4,0 – 10,5	Punkte	=	Note 1,5
0,0 – 3,5	Punkte	=	Note 1

Erreichte Punktezahl	Note

Unterschrift der Experten/Expertinnen:










Sperrfrist: Diese Prüfungsaufgaben dürfen **vor dem 1. September 2018 nicht zu Übungszwecken verwendet werden.**

Prüfungsfragen erarbeitet durch: Arbeitsgruppe von Hotel & Gastro *formation*, Weggis
Herausgeber: SDBB, Abteilung Qualifikationsverfahren, Bern

		Anzahl Punkte maximal	Punkte erreicht									
Aufgabe 1												
<p>Unsere Gäste erwarten saubere und gepflegte Räumlichkeiten.</p> <p>a) Ergänzen Sie die Tabelle mit zwei Zielen der Reinigung.</p> <p>b) Beschreiben Sie die von Ihnen gewählten Ziele.</p> <p>c) Begründen Sie diese.</p> <table border="1" data-bbox="189 470 1318 878"> <thead> <tr> <th>a) Ziele der Reinigung</th> <th>b) Beschreibung der Ziele</th> <th>c) Begründung der Ziele</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>		a) Ziele der Reinigung	b) Beschreibung der Ziele	c) Begründung der Ziele							1	
a) Ziele der Reinigung	b) Beschreibung der Ziele	c) Begründung der Ziele										
		1										
		1										
Aufgabe 2												
<p>Ökologie hat eine grosse Bedeutung für die Hauswirtschaft.</p> <p>a) Erklären Sie den Begriff „Ökologie“.</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>b) Kreuzen Sie die richtige Kombination der folgenden Aussagen in Bezug auf ein ökologisches Verhalten bei der Reinigung an.</p> <p>1) Alle Faktoren der Reinigung wirkungsvoll einsetzen</p> <p>2) Die Dosierung kann beliebig angepasst werden</p> <p>3) Wo immer möglich Maschinen einsetzen</p> <p>4) Häufigkeit der Reinigung den Anforderungen anpassen</p> <p>5) Richtiger Einsatz von Reinigungsmitteln</p> <p>6) Entsorgungshinweise sind Empfehlungen</p> <p>Richtig ist:</p> <p><input type="checkbox"/> 1 + 2 + 6</p> <p><input type="checkbox"/> 3 + 5 + 6</p> <p><input type="checkbox"/> 1 + 4 + 5</p> <p><input type="checkbox"/> 2 + 4 + 5</p>		1										
		2										
Übertrag		6										

		Anzahl Punkte maximal	Punkte erreicht										
Übertrag		6											
Aufgabe 3													
<p>Reinigungsmittel auf Wasserbasis sind entweder sauer, neutral oder alkalisch und müssen korrekt eingesetzt werden.</p> <p>a) Ergänzen Sie die Tabelle mit dem entsprechenden pH-Wert des Reinigungsmittels.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Verschmutzung</th> <th style="width: 50%;">pH-Wert des Reinigungsmittels</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Starke Verkalkung auf Armaturen</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Saftflecken auf dem Marmorboden</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Verkrustungen im Backofen</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fingerabdrücke auf Glastüren</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Verschmutzung	pH-Wert des Reinigungsmittels	Starke Verkalkung auf Armaturen		Saftflecken auf dem Marmorboden		Verkrustungen im Backofen		Fingerabdrücke auf Glastüren		2	
Verschmutzung	pH-Wert des Reinigungsmittels												
Starke Verkalkung auf Armaturen													
Saftflecken auf dem Marmorboden													
Verkrustungen im Backofen													
Fingerabdrücke auf Glastüren													
<p>b) Nennen Sie zwei mögliche Auswirkungen, die bei unsachgemässer Anwendung von Reinigungsmitteln auftreten können.</p> <p>1)</p> <p>.....</p> <p>2)</p> <p>.....</p>		1											
Aufgabe 4													
<p>Die Wasserhärte hat einen entscheidenden Einfluss auf die Reinigung.</p> <p>a) Notieren Sie, in welcher Messeinheit die Wasserhärte in der Schweiz angegeben wird.</p> <p>.....</p>		1											
<p>b) Beschreiben Sie zwei Auswirkungen, wenn im Hotelbetrieb stark kalkhaltiges Wasser für die Reinigung verwendet wird.</p> <p>1)</p> <p>.....</p> <p>2)</p> <p>.....</p>		1											
Übertrag		11											







		Anzahl Punkte maximal	erreicht												
Übertrag		11													
Aufgabe 5															
Reinigungsarten/-systeme setzen sich aus verschiedenen Reinigungsmethoden zusammen.															
a) Verbinden Sie die Reinigungsarten/-systeme mit einer entsprechenden Reinigungsmethode durch Linien.		2													
<u>Reinigungsarten/-systeme:</u> Unterhaltsreinigung ☉ Zwischenreinigung ☉ Grundreinigung ☉ Schutzbehandlung ☉															
<u>Reinigungsmethoden:</u> ☉ Garnfaserpadreinigung ☉ Trockensaugen ☉ Beschichten ☉ Extrahieren (indirekt)															
b) Erklären Sie den Begriff „Sonderreinigung“.		1													
.....															
Aufgabe 6															
Die Werterhaltung ist in der Hotellerie von grosser Bedeutung.															
a) Erklären Sie die folgenden Reinigungsarten/-systeme und je ein Ziel.		1,5													
b) Bestimmen Sie je ein Ziel.		1,5													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Reinigungsart/-system</th> <th>a) Erklärung</th> <th>b) Ziel</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Unterhaltsreinigung</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Zwischenreinigung</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Grundreinigung</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Reinigungsart/-system	a) Erklärung	b) Ziel	Unterhaltsreinigung			Zwischenreinigung			Grundreinigung				
Reinigungsart/-system	a) Erklärung	b) Ziel													
Unterhaltsreinigung															
Zwischenreinigung															
Grundreinigung															
c) Kreuzen Sie an, ob folgende Aussagen in Bezug auf Reinigungsmethoden richtig oder falsch sind.		2													
		richtig	falsch												
1)	Auf jedem Hartbodenbelag kann man staubbindend wischen (Feuchtwischen).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												
2)	Beim Scheuersaugen werden zwei Arbeitsschritte in einem Arbeitsgang getätigt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												
3)	Ein Marmorboden kann versiegelt werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												
4)	Von einem Textilbodenbelag kann haftender Schmutz nur mit Trockenshampooen entfernt werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												
Übertrag		19													

		Anzahl Punkte maximal	Punkte erreicht								
Übertrag		19									
Aufgabe 7											
Reinigungsmittel sind mit Piktogrammen versehen.											
a) Beschreiben Sie die Bedeutung der untenstehenden Piktogramme.											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Piktogramme</th> <th>Bedeutung des Piktogramms</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Piktogramme	Bedeutung des Piktogramms							3	
Piktogramme	Bedeutung des Piktogramms										
											
											
											
b) Beschreiben Sie vier Aspekte, die beim Gebrauch von Reinigungsmitteln und Chemikalien zu beachten sind.											
1)		2									
.....											
2)											
.....											
3)		2									
.....											
4)											
.....											
Übertrag		24									

		Anzahl Punkte maximal	Punkte erreicht	
Übertrag		24		
Aufgabe 8				
<p>Die Reinigungsprodukte werden in verschiedene Gruppen unterteilt.</p> <p>Ordnen Sie folgende Reinigungs- und Pflegemittel der entsprechenden Gruppe zu.</p> <p><i>Geschirrwaschmittel - Sprayreiniger - Glas- und Kunststoffreiniger - Möbelpolitur - Duftreiniger - Kunststoffdispersion - WC Reiniger - Fleckenentferner</i></p>		4		
Reinigungsmittel	Pflegemittel			Kombinierte Reinigungs- und Pflegemittel
Aufgabe 9				
<p>Im Haus- und Etagenbereich sollen die Mitarbeitenden verschiedene Verhaltensregeln befolgen.</p> <p>Beschreiben Sie zu jeder aufgeführten Regel ein Beispiel.</p>		2		
Regel	Beispiel			
Freundlichkeit				
Diskretion				
Rücksichtnahme				
Sorgfalt				
Übertrag		30		

	Anzahl Punkte	
	maximal	erreicht
Übertrag	30	
Aufgabe 10		
<p>Im Officebereich/Stewarding sprechen wir über die Werterhaltung.</p> <p>a) Beschreiben Sie den Arbeitsplatz „Office“ in der Hotellerie.</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>b) Nennen Sie vier Vorbereitungsarbeiten im Officebereich.</p> <p>1)</p> <p>2)</p> <p>3)</p> <p>4)</p>	1	
	2	
Aufgabe 11		
<p>Die Verordnung über Lebensmittel- und Gebrauchsgegenstände verlangt auch im Office die Selbstkontrolle und den Nachweis der Hygienemassnahmen.</p> <p>a) Nennen Sie vier wichtige Punkte, die ein Hygieneplan im Office enthalten muss.</p> <p>1)</p> <p>2)</p> <p>3)</p> <p>4)</p> <p>b) Nennen Sie zwei typische Arten von Schmutz, welche Sie mit einem alkalischen Produkt beim Abwaschen des Geschirrs entfernen können.</p> <p>1)</p> <p>2)</p>	2	
	1	
Übertrag	36	

		Anzahl Punkte																																																									
		maximal	erreicht																																																								
Übertrag		36																																																									
Aufgabe 12																																																											
<p>Die Grundreinigung von Metall, Porzellan und Glas ist wichtig.</p> <p>Kreuzen Sie für jeden Gegenstand je ein korrektes Reinigungsmittel an.</p>		3																																																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 40%;">Gegenstand</th> <th colspan="6">Reinigungsmittel</th> </tr> <tr> <td></td> <th style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Essig, Kochsalz und Mehl</th> <th style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Spezialmittel Catee</th> <th style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Allzweckreiner</th> <th style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Aluminiumbad</th> <th style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Essig und Salz</th> <th style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Kernseife/Schmierseife und Stahlwatte</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Porzellanteekanne</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Silberplatte</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Flambierpfanne aus Kupfer</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Plastikbecher für Kinder</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Dekantierkaraffe aus Glas</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Rechaud aus Chromstahl</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>		Gegenstand	Reinigungsmittel							Essig, Kochsalz und Mehl	Spezialmittel Catee	Allzweckreiner	Aluminiumbad	Essig und Salz	Kernseife/Schmierseife und Stahlwatte	Porzellanteekanne							Silberplatte							Flambierpfanne aus Kupfer							Plastikbecher für Kinder							Dekantierkaraffe aus Glas							Rechaud aus Chromstahl								
Gegenstand	Reinigungsmittel																																																										
	Essig, Kochsalz und Mehl	Spezialmittel Catee	Allzweckreiner	Aluminiumbad	Essig und Salz	Kernseife/Schmierseife und Stahlwatte																																																					
Porzellanteekanne																																																											
Silberplatte																																																											
Flambierpfanne aus Kupfer																																																											
Plastikbecher für Kinder																																																											
Dekantierkaraffe aus Glas																																																											
Rechaud aus Chromstahl																																																											
Aufgabe 13																																																											
<p>Im Office trifft man auf verschiedene Materialien.</p> <p>Kreuzen Sie an, ob folgende Aussagen richtig oder falsch sind.</p>		3																																																									
		richtig	falsch																																																								
a)	Chromnickelstahl ist ein schlechter Wärmeleiter.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																								
b)	Duroplaste sind hart und schlagfest.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																								
c)	Porzellan ist das Material, das man beim Tafel- und Serviergeschirr am meisten antrifft.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																								
d)	Steinzeug gehört zur Gruppe der keramischen Erzeugnisse.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																								
e)	Glas ist empfindlich auf Temperaturschwankungen und Schläge.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																								
f)	Kupfer wird oft in der Küche verwendet, da es säurebeständig ist.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																								
Übertrag		42																																																									

		Anzahl Punkte maximal	Punkte erreicht									
Übertrag		42										
Aufgabe 14												
<p>In einem Hotelbetrieb treffen wir Leinentextilien an.</p> <p>a) Notieren Sie vier Eigenschaften dieser Faser.</p> <p>1)</p> <p>2)</p> <p>3)</p> <p>4)</p> <p>b) Beschreiben Sie drei Pflegemerkmale zur Leinenfaser.</p> <p>1)</p> <p>2)</p> <p>3)</p>		2										
		3										
Aufgabe 15												
<p>Aus der Textilkunde kennen Sie die Textil-Gütesiegel.</p> <p>Bezeichnen Sie die untenstehenden Gütesiegel und geben Sie je zwei hoteltypische Einsatzmöglichkeiten der jeweiligen Faserart an.</p>		3										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Gütesiegel</th> <th style="width: 30%;">Bezeichnung</th> <th style="width: 45%;">Einsatzmöglichkeiten</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td style="text-align: center;">.....</td> <td> 1) 2) </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td style="text-align: center;">.....</td> <td> 1) 2) </td> </tr> </tbody> </table>		Gütesiegel	Bezeichnung	Einsatzmöglichkeiten		1) 2)		1) 2)		
Gütesiegel	Bezeichnung	Einsatzmöglichkeiten										
	1) 2)										
	1) 2)										
Übertrag		50										

		Anzahl Punkte maximal	Punkte erreicht																
Übertrag		50																	
Aufgabe 16																			
<p>Im Zusammenhang mit Bodenbelägen sprechen wir auch von Schmutzschleusen.</p> <p>a) Nennen Sie zwei Materialien, aus denen Schmutzschleusen üblicherweise hergestellt werden.</p> <p>1)</p> <p>2)</p> <p>b) Begründen Sie den Einsatz einer Schmutzschleuse.</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>c) Schreiben Sie zwei Anforderungen auf, welche eine Schmutzschleuse erfüllen sollte.</p> <p>1)</p> <p>2)</p>		1																	
		1																	
		1																	
Aufgabe 17																			
<p>Im Betrieb werden neue Bodenbeläge ausgewählt. Sie erhalten den Auftrag, eine Materialempfehlung abzugeben.</p> <p>a) Entscheiden Sie, in welchen Räumlichkeiten Sie einen Granit-Bodenbelag empfehlen oder nicht empfehlen. Kreuzen Sie Ihren Entscheid an und begründen Sie diesen mit zwei Argumenten.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Räumlichkeiten</th> <th>Ja</th> <th>Nein</th> <th>Begründungen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gästezimmer</td> <td></td> <td></td> <td>1) 2)</td> </tr> <tr> <td>Seminarräume</td> <td></td> <td></td> <td>1) 2)</td> </tr> <tr> <td>Wellnessbereich</td> <td></td> <td></td> <td>1) 2)</td> </tr> </tbody> </table> <p>b) Nennen Sie zwei mögliche Unterhaltsreinigungsmethoden für diesen Granitboden, um haftende Verschmutzungen zu entfernen.</p> <p>1)</p> <p>2)</p>		Räumlichkeiten	Ja	Nein	Begründungen	Gästezimmer			1) 2)	Seminarräume			1) 2)	Wellnessbereich			1) 2)	3	
Räumlichkeiten	Ja	Nein	Begründungen																
Gästezimmer			1) 2)																
Seminarräume			1) 2)																
Wellnessbereich			1) 2)																
		1																	
Übertrag		57																	

		Anzahl Punkte maximal	erreicht									
Übertrag		57										
Aufgabe 18												
<p>Der Bettinhalt in den Gästezimmern trägt dazu bei, dass die Gäste gut schlafen.</p> <p>a) Nennen Sie zwei übliche Füllmaterialien von Duvets und beschreiben Sie diese mit je zwei Vorteilen.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Füllmaterial</th> <th>Vorteile</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 40px;"></td> <td>1) 2)</td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"></td> <td>1) 2)</td> </tr> </tbody> </table>		Füllmaterial	Vorteile		1) 2)		1) 2)	3				
Füllmaterial	Vorteile											
	1) 2)											
	1) 2)											
<p>b) Kissen weisen andere Füllmaterialien als Duvets auf. Begründen Sie diese Aussage.</p> <p>.....</p>		1										
Aufgabe 19												
<p>Um eine lange Lebensdauer des Mobiliars im Hotel zu gewährleisten, müssen wir verschiedene Grundsätze beachten.</p> <p>a) Beschreiben Sie drei Grundsätze zur Instandhaltung und Pflege des Mobiliars.</p> <p>1) 2) 3)</p>		3										
<p>b) Sie haben beim Einkauf von Möbeln für die Hotelzimmer die Wahl zwischen Massivholzmöbeln oder Möbeln mit kunststoffbeschichteter Spanplatte.</p> <p>Entscheiden Sie sich für ein Material und begründen Sie Ihre Wahl mit zwei Argumenten.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Material</th> <th style="width: 15%;">Ihr Entscheid</th> <th>Begründungen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 40px;">Massivholzmöbel</td> <td></td> <td>1) 2)</td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;">Spanplatte kunststoffbeschichtet</td> <td></td> <td>1) 2)</td> </tr> </tbody> </table>		Material	Ihr Entscheid	Begründungen	Massivholzmöbel		1) 2)	Spanplatte kunststoffbeschichtet		1) 2)	2	
Material	Ihr Entscheid	Begründungen										
Massivholzmöbel		1) 2)										
Spanplatte kunststoffbeschichtet		1) 2)										
Übertrag		66										

	Anzahl Punkte maximal	Punkte erreicht
Übertrag	66	
Aufgabe 20		
<p>Wenn Betriebseinrichtungen, Anlagen und Maschinen nicht optimal funktionieren, kann dies negative Auswirkungen auf den Betrieb haben.</p> <p>Beschreiben Sie vier mögliche Folgen, wenn Maschinen und Betriebseinrichtungen schlecht gewartet werden.</p> <p>1)</p> <p>2)</p> <p>3)</p> <p>4)</p>	2	
Aufgabe 21		
<p>Schon seit längerem stellen Sie fest, dass sich die Armaturen im Badezimmer verändern und stets matter und grauer werden.</p> <p>a) Analysieren Sie diese Situation und beschreiben Sie zwei mögliche Ursachen von dieser Veränderung.</p> <p>1)</p> <p>2)</p> <p>b) Damit die Beschädigung der Armaturen nicht noch schlimmer wird, müssen Sie Massnahmen ergreifen.</p> <p>Beschreiben Sie zwei mögliche kurzfristige Massnahmen.</p> <p>1)</p> <p>2)</p> <p>c) Sie stellen fest, dass Ihre Massnahmen den Schaden nicht mehr aufhalten können.</p> <p>Erläutern Sie, welche längerfristige Massnahme ergriffen werden muss.</p> <p>.....</p>	2	
	2	
	1	
Total	73	